RECUEIL

DES PROCÉDURES D'ÉVALUATION, DE RÉPARATION ET D'INDEMNISATION DU DOMMAGE MATERIEL AUTOMOBILE

A l'attention des réparateurs, des experts et des gestionnaires

Conseil Expertise auto
Avenue de l'Expansion 12 - 4432 Alleur

Philippe Vilain - 04 247 66 53 – Johan Van Horenbeke - 04 247 66 52
Kathy Lambregs - 04 247 66 51 – Eric Havelange - 04 247 66 57

expertise.auto@ethias.be

ethias

Ethias SA rue des Croisiers 24 4000 Liège www.ethias.be info@ethias.be

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007).
RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB

Table des matières

	Page
Contactcenter Sinistres	5
Réparation	6
Formulaire TVA	7
Formulaire TVA	8
VIN: numéro de chassis	9
Devis de réparation	10
Document d'encodage	11
Contrôle technique	12
Réparation et remplacement de pare-brise	13
Nouveau circuit d'expertise	14
Expertise à distance	15
Missions de contrôle	16
Paiement direct	17
Véhicule de remplacement	18
Procédure à suivre lorsque l'assuré n'est pas satisfait de la qualité de la réparation	19
Forfait de réparation - Forfait absolu	20
Pertes totales	21
Procédure d'appel d'offres des véhicules	23
Epave pour appel d'offres: informex numéro	25
Clôture d'une mission informex	26
Convention d'expertise - Dépassement de plafond	27
Convention d'expertise	28
Expertise avant couverture	29

Garantie vol 30

Arbitrage - Expertise judiciaire 31

Messagerie 32

Messagerie utiles 33

Acte de vente 35

Acheteur refusant d'honorer son offre 36

Lettre recommandée 37

Cas suspects - Détection 38

Dépannage - Assistance 39

Orientation des véhicules immobilises vers les réparateurs conventionnes 40

Gardiennage 41

Photos 42

Contactcenter sinistres

Contactcenter sinistres dedie aux clients francophones

Adresse : rue des Croisiers 24 – 4000 Liège
Tél. : 04 220 34 00
Fax : 04 249 66 10
E-mail : sinistresauto@ethias.be

Heures d'ouverture
Tous les jours ouvrables de 8 à 20h00 et le samedi matin de 8h30 à 12h30.

Responsable
Monsieur Jean-Luc Vinandre

Certains gestionnaires peuvent accueillir des clients anglophones.

Contactcenter sinistres dedie aux clients néerlandophones

Adresse : Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 Hasselt
Tél. : 011 28 24 00
Fax : 011 85 65 65
E-mail : autoschade@ethias.be

Heures d'ouverture
Tous les jours ouvrables de 8 à 20h00 et le samedi matin de 8h30 à 12h30.

Responsable
Monsieur Bert Kerfs

Certains gestionnaires peuvent accueillir des clients anglophones.

Le rôle de ces deux Contactcenter est, dans la mesure du possible sans papier, d'enregistrer la déclaration de sinistre, attribuer un numéro de dossier, ouvrir le dossier, désigner un expert et fournir aux clients toutes les informations et explications nécessaires.
Les Contactcenter sont également à la disposition des experts et des réparateurs.

Table des matières

Réparation

Le réparateur obtiendra l'accord écrit du sinistré avant d'entamer la réparation.

La réparation est effectuée dans les règles de l'art, en conformité avec le procès-verbal d'expertise en respectant les normes du constructeur et de l'inspection technique des véhicules.

Le réparateur veille à effectuer la remise en état du véhicule dans les meilleurs délais.

Le réparateur (dans le cas du nouveau circuit) ou l'expert (dans les autres cas) obtiendra l'accord du lésé, avant d'entamer la réparation, sur les montants à charge de ce dernier (vétusté, dégât(s) antérieur(s), organe(s) sujet(s) à l'usure, etc.) et lui remettra une copie du procès-verbal d'expertise à la clôture de celui-ci.

Table des matières

Formulaire TVA

Le réparateur conventionné veille à faire compléter par l'assuré un formulaire TVA (modèle page suivante) et le tient à la disposition de l'expert.

Chez les réparateurs non-conventionnés, l'expert veille à faire compléter le document TVA.

Les zones TVA de la mission Informex sont enrichies sur la base des renseignements repris sur le formulaire TVA.

Le réparateur conventionné ou l'expert ne clôture jamais sa mission sans connaître le régime TVA de l'assuré.

A défaut du formulaire TVA, tout litige relatif à l'application d'un mauvais taux d'assujettissement à la TVA, à la clôture du procès-verbal, engendrera un recours en récupération des sommes indûment versées à l'encontre du réparateur en cas de réparation chez un réparateur conventionné et à l'encontre de l'expert dans tous les autres cas.

Particularités

Clausule 557

Assurance contre le vol, l'incendie, le bris de vitres et les dégâts matériels, remboursement de la TVA en cas de sinistre.

Ethias remboursera la TVA dans la mesure où la TVA n'est pas légalement récupérable :

- en cas de sinistre partiel, sur le coût des réparations moyennant présentation de la facture ;
- en cas de perte totale, sur le montant de l'indemnité fixée conformément aux conditions générales, spéciales et particulières pour autant que l'assuré l'ait effectivement supportée lors de l'acquisition du véhicule désigné.

Table des matières

Formulaire TVA

Le soussigné .....

Rue .....

Code postal ..... Localité .....

agissant en qualité de propriétaire du véhicule ou de son mandataire

de marque .....

immatriculé .....

certifie sur l'honneur que les renseignements ci-après sont exacts.

(Complétez les mentions vous concernant et/ou biffez les mentions inutiles)

Profession : a) .....

b) .....

c) .....

(en cas de pluralité d'activités professionnelles, indiquez la nature de chacune)

Régime TVA :
- non assujetti
- assujetti partiel : n° TVA .....
  pourcentage d'assujettissement: ..... %
- assujetti total : n° TVA .....
- bénéficie du taux de 6 %
  (récupération de la TVA de 6 % : ◯ Oui ◯ Non)

Droit à la déduction :
- oui
- non
- partiellement : ..... %

Véhicule à usage :
- privé
- mixte à ..... %
- professionnel exclusivement

Compte financier ....-....-....-

VIN: Numéro de châssis

L'identification exacte du véhicule est indispensable pour une évaluation précise.
L'introduction du numéro de châssis complet (17 ou 17 + 3 caractères) est obligatoire dans tous les cas.
L'utilisation du VIN est OBLIGATOIRE chaque fois que cela est possible.
Le coût de ce service est pris en charge par notre société.

CERTIFICAT D'IMMATRICULATION D.I.V.		ORIGINAL DU	
Marque - type			
Cylindrée			
N° Châssis	17	Code	3
N° Réception - type			
Carburant			
1ière Mise en circulation		Numéro de plaque	
Date			
	Changement d'adresse		
Date			

Table des matières

Devis de réparation

Le montant de la réparation est déterminé en tenant compte des éléments suivants.

a) Le prix des pièces de rechange

Le réparateur agréé s'engage à se référer aux codes et aux prix des pièces de rechange d'origine indiqués dans le système Audatex.

Pour les prix approximatifs A (par exemple : les pneus), le prix exact doit être renseigné.

Le réparateur agréé reste libre d'utiliser les pièces de rechange d'origine identiques et/ou de qualité équivalente, à la condition toutefois que la qualité de ces dernières soit dûment certifiée. Dans ce cas, le réparateur est tenu de facturer le coût réel de la pièce de rechange, augmenté de sa marge.

b) Le nombre d'heures nécessaires à la réparation

Le réparateur agréé s'engage à respecter les indications disponibles contenues dans le système Audatex.

Sont ainsi visés : les temps de remplacement, de dépose-repose, de peinture, de contrôle, de mesure, de protection des parties creuses et d'antirouille.

c) Le tarif horaire

Le tarif horaire fait l'objet d'un accord bilatéral. Il peut être revu, à la demande de l'une ou l'autre partie, mais au maximum une fois par an. Le montant de l'augmentation éventuelle est au maximum plafonné à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, **plafond en-dessous duquel doit jouer la concurrence**.

d) La peinture

Il y a lieu de choisir valablement le code peinture : L, LE, LI, LI1.

Les produits de peinture sont définis dans le code 45.

e) Le petit matériel

Le petit matériel est défini dans le code 28.

f) L'environnement

Les frais liés à la protection de l'environnement sont définis dans le code 77.

Afin d'éviter toute discussion après la clôture de la mission, il est préconisé de compléter, avant le début des travaux de réparation, une fiche d'encodage contradictoirement avec l'expert. Si une discussion survient par la suite et qu'il apparaît qu'aucune fiche n'avait été complétée, c'est la parole de l'expert qui primera.

Si un démontage est nécessaire, la date du réexamen du véhicule sera fixée sur place avant les réparations, sauf si l'assuré souhaite postposer la réparation de son véhicule.

Le réparateur procède à l'encodage des données et transmet le devis à l'expert dans les trois jours ouvrables et avant réparation.

Toute opération supplémentaire devra être soumise à l'accord préalable de l'expert pour pouvoir être prise en considération.

Le devis est réalisé gratuitement dans tous les cas, qu'il y ait réparation ou pas.

Tout manquement sera signalé au service « Conseil Expertise Auto » à l'adresse expertise.auto@ethias.be.

Table des matières

Document d'encodage

Données administratives

Numéro Mission Informex :

Références : Expert : Réparateur :

Nom du lésé :

Véhicule : Marque : Plaque :

Numéro de châssis : ..... Type Audatex ..... (1)

(1) ou utilisation du VIN

Options : ..... (2)

(2) Sans objet si utilisation du VIN

Données standard

E .....

I .... (UT)

N .....

U .....

L .....

H .....

P .....

V .....

Codes globaux

28	100
45	100
77	100

Le réparateur procède à l'encodage des données et transmet le devis clôturé à l'expert dans les deux jours ouvrables et avant réparation.

Toute opération supplémentaire devra être soumise à l'accord préalable de l'expert pour pouvoir être prise en considération.

Signature de l'expert Signature du réparateur

Table des matières

Contrôle technique

Il y a lieu de respecter les dispositions en matière de contrôle technique après accident disponible sur le site de l'UPEX :

http://www.upex.be/documents/VGA_Vehicules_Gravement_Accidentes_Auto_Moto.pdf.

Le réparateur et / ou l'expert informent le lésé, avant les travaux, que son véhicule sera soumis à un tel contrôle, le cas échéant.

Le réparateur présentera le véhicule au contrôle technique à la fin des réparations. Il veillera à prendre rendez-vous en temps utile. Il veillera à recueillir l'accord du client pour le transfert du véhicule.

Il a droit pour cette prestation à trois heures multipliées par son tarif horaire à renseigner dans les opérations non-standard : 30 UT – Déplacement contrôle technique.

Les opérations de « dépose-repose » nécessaires pour le passage au contrôle technique sont encodées dans les opérations standards.

Le justificatif délivré par le contrôle technique est envoyé au gestionnaire et à l'expert en rappelant les références du dossier.

L'expert clôture sa mission dès réception du document du contrôle technique, attestant de la conformité de la réparation.

Table des matières

Réparation et remplacement de pare-brise

Il y a lieu de privilégier la réparation, plutôt que le remplacement, dans tous les cas où l'opération est techniquement possible.

Table des matières

Nouveau circuit d'expertise

La procédure du nouveau circuit d'expertise est décrite dans le mode d'emploi de Winformex II accessible sur le site **www.informex.be**.

Table es matières

Expertise à distance

Dans un certain nombre de cas, le déplacement de l'expert chez le réparateur n'apporte pas de valeur ajoutée.

Il y a lieu de privilégier cette procédure, qui vise à améliorer la rapidité du règlement des sinistres et le service rendu à nos assurés, en leur évitant des déplacements inutiles.

C'est pourquoi le réparateur agréé veillera à réaliser, dans tous les cas, un devis Audatex correct, un album photos de qualité (voir page 42) et complétera le cadre X. L'expert pourra ainsi se forger une opinion et éviter des déplacements inutiles.

Si le devis est clôturé, un envoi sera effectué automatiquement vers l'expert. Si le devis n'est pas clôturé, le réparateur fera une dépose dans la boîte Informex de l'expert.

L'expertise à distance permettra donc à l'expert, soit d'autoriser le démontage du véhicule, soit de clôturer sa mission, sans effectuer de déplacement chez le réparateur.

L'expert veillera à respecter un délai de deux jours ouvrables après réception du calcul et au bon déroulement du dossier.

Table des matières

Missions de contrôle

Dans le cadre du « Nouveau circuit d'expertise », Ethias confie aux experts des missions de contrôle.

Ce travail s'inscrit dans la recherche de la qualité à laquelle notre société et nos affiliés sont particulièrement sensibles.

Ces missions se reconnaissent :

- en mode « printable » : à la mention : « Expertise contrôle » dans la page suivi ;
- en mode « record » : au code 2, repris dans la position 42 du bloc 29.

Dans les cas de mission de contrôle, la référence mandante est suivie de la numérotation C01 ou C02, etc. tandis que dans les cas de mission ordinaire, la numérotation est M01 ou M02, etc.

Il appartient à l'expert d'effectuer la mission, soit en télé-expertise si cela se justifie, soit en examinant le véhicule chez le réparateur ou au domicile de l'assuré, à la meilleure convenance de notre affilié.

Si les données transmises à l'expert correspondent à la réalité, il y a lieu de laisser le calcul inchangé.

Si par contre des discordances sont remarquées, il y a lieu de modifier les éléments concernés en accord avec le réparateur.

Dans tous les cas, il y a lieu de signaler dans la rubrique commentaires :

- soit la concordance du devis avec la réalité ;
- soit les discordances constatées.

En cas de discordance majeure ou accumulation de petites discordances, il y a lieu d'adresser au service « Conseil Expertise Auto » un rapport détaillé à l'adresse expertise.auto@ethias.be.

Ensuite, la mission est clôturée.

Il y a lieu d'informer le gestionnaire dans le cadre d'une éventuelle procédure « cas suspects ».'

Table des matières

Paiement direct

Le paiement direct via Informex est réservé aux réparateurs conventionnés, dans les cas où le procès-verbal d'expertise est réalisé au départ du devis Audatex du réparateur.

L'accord de paiement direct et l'application de la franchise éventuelle sont du ressort d'Ethias.

Lorsque le véhicule présente plusieurs zones de dégâts, Il y a lieu de rencontrer l'assuré, afin de lui expliquer la situation et recueillir son accord.

Nous avons créé une DA pour les accidents en Omnium en cas où vous avez constaté des dommages supplémentaires au véhicule. Ce document est accessible à l'adresse www.ethias.be/car/fr.

Ces DA simplifiées vous permettront d'obtenir une (plusieurs) mission(s) supplémentaire(s).

Nous vous prions de faire remplir ces DA par le client (à condition que le client souhaite faire ouvrir un dossier supplémentaire) et de les envoyer à l'adresse sinistresauto@ethias.be.

Il y a lieu de contrôler et de renseigner avec précision le montant du dépannage, de la réparation provisoire distincte et du passage au contrôle technique, le cas échéant.

Il y a lieu de renseigner la totalité des éléments du dommage dans la mission d'expertise dans tous les cas et surtout lorsque le paiement direct est prévu.

Pour toute situation particulière, il y a lieu de prendre contact avec le gestionnaire du dossier concerné.

A l'enlèvement du véhicule, si le réparateur est en possession d'un accord de règlement direct, l'assuré règle au réparateur le montant des rubriques éventuellement à sa charge :

- une intervention éventuelle du lésé pour vétusté, dégât antérieur, organe sujet à l'usure, etc. ;
- une partie éventuelle de la TVA ;
- une franchise éventuelle.

Si le réparateur n'a pas reçu d'accord de paiement direct, l'assuré règle la totalité du montant de la facture.

A la fin des travaux, le réparateur établit la facture et demande le paiement à partir de son terminal.

Il peut demander le paiement :

- de la facture des réparations ;
- des frais de dépannage ;
- des frais de réparations provisoires distinctes ;
- des frais de déplacement au contrôle technique ;
- de l'indemnité éventuelle de chômage pour le véhicule de remplacement.

Un accord d'exécution est alors immédiatement imprimé et l'argent est versé dans la semaine.

Le réparateur ne transmet aucun document et conserve un exemplaire des factures à la disposition de notre société, excepté le justificatif délivré par le contrôle technique qui est envoyé au gestionnaire et à l'expert en rappelant les références du dossier.

Table des matières

Véhicule de remplacement

L'assuré qui le souhaite, peut bénéficier gracieusement d'un véhicule de remplacement pendant la durée effective des réparations, ou pendant 6 jours en cas de perte totale.

Ce véhicule doit être en bon état, propre, valablement assuré, en ordre d'immatriculation et de contrôle technique.

Si le véhicule de remplacement est accidenté pendant la durée du prêt, le réparateur s'engage à ne pas réclamer, que ce soit à l'assuré ou à Ethias, en quelque qualité que ce soit, un montant supérieur à 250 EUR à titre de participation dans la réparation ou le remplacement dudit véhicule endommagé par la faute de l'assuré ou du conducteur autorisé.

En cas de réparation, si l'assuré a droit à une indemnité de chômage, celle-ci revient au réparateur.

En cas de perte totale, il revient au réparateur un forfait de 6 jours.

Il est conseillé de compléter une convention de prêt, de la faire signer par le client une fois avant le départ du véhicule et une seconde fois au retour du véhicule afin d'éviter tout litige.

Il est exclu de réclamer à l'assuré, quelque intervention que ce soit, sur un point qui ne serait explicitement prévu dans la convention de prêt et passé le jour de rentrée du véhicule de remplacement.

Il y a lieu de compléter la zone « véhicule mis à disposition ».

Table des matières

Procédure à suivre lorsque l'assuré n'est pas satisfait de la qualité de la réparation

Le gestionnaire envoie une nouvelle mission à l'expert.

L'expert invite l'assuré à présenter son véhicule chez le réparateur concerné.

Les manquements et malfaçons sont **consignés par écrit** ainsi que les solutions prévues.

Le document est **signé** par l'assuré, le réparateur et l'expert.

Le réparateur procède alors aux réparations prévues dans le document.

A la fin du travail, l'expert **vérifie** si tous les points ont été réalisés.

L'expert informe le gestionnaire et transmet un rapport complet et détaillé au service « Conseil Expertise Auto » à l'adresse expertise.auto@ethias.be en différenciant les manquements et malfaçons en erreurs mineures (par exemple différence de teinte) et en erreurs majeures (par exemple pièce prévue au PV d'expertise et non remplacée).

Tables des matières

Forfait de réparation - Forfait absolu

Les véhicules accidentés sont à considérer soit en réparation, soit en perte totale.

Il n'y a donc pas lieu de recourir au forfait de réparation ou au forfait absolu.

L'assuré qui souhaite faire réparer son véhicule déclaré en perte totale dispose en toute liberté de l'indemnité fixée par l'expert (valeur avant sinistre diminuée de la valeur de l'épave) pour convenir d'une méthode de réparation avec le réparateur de son choix, sous l'entière responsabilité de chacune des parties.

Table des matières

Pertes totales

L'expert prend contact de toute urgence avec l'assuré, afin de convenir d'un rendez-vous pour l'expertise de son véhicule, en sa présence, chez le réparateur de son choix, en lui demandant de se munir de tous les documents originaux, (certificat de conformité, carnet d'immatriculation, facture d'achat, carnet d'entretien, certificat de contrôle technique), de tous les justificatifs de frais récents, des clés, des télécommandes et des cartes codes.

Lorsque l'assuré ne dispose plus :

- du certificat d'immatriculation : l'expert assistera l'assuré pour l'obtention, auprès de l'administration de la DIV d'une attestation qui permettra de négocier la vente de l'épave ;
- du certificat de conformité : l'expert assistera l'assuré pour contacter le représentant du constructeur pour une demande de duplicata ;
- des clés, carte code, télécommande, etc. : l'expert assistera l'assuré pour une demande de duplicata, si nécessaire, pour la vente du véhicule.

IL Y A LIEU DE RENCONTRER L'ASSURÉ DANS TOUS LES CAS DE PERTE TOTALE.

L'expert avertit le réparateur de son passage pour que celui-ci puisse préparer un devis.

La décision quant à l'issue du dossier est définie le jour même, **sur place et clairement expliquée à l'assuré.**

L'ensemble des questions administratives seront réglées sur place :

- la confirmation de la perte totale à l'assuré ;
- la confirmation de la perte totale, par téléphone et messagerie, à la compagnie ;
- la proposition de valeur du marché, TVA comprise* ;
- la signature des actes de vente ;
- l'attestation TVA ;
- le dépassement de plafond, par téléphone et messagerie, à la compagnie.

Dans l'hypothèse où une solution n'est pas définie immédiatement, ou s'il ne dispose pas de l'ensemble des documents et éléments repris ci-dessus, l'expert proposera un nouveau rendez-vous, afin de clôturer l'évaluation, au plus tard dans les trois jours.

Dans les cas de perte totale, si l'indemnité est inférieure au plafond RDR, avec paiement direct prévu, l'expert propose au sinistré de signer les actes de vente en vue d'un règlement plus rapide, **après avoir obtenu l'accord préalable du gestionnaire du dossier.**

(*) La valeur de marché doit être évaluée sur la base de la réalité du marché.

Tables des matières

A titre indicatif, les sites suivants proposent des véhicules d'occasion :

AUTO	MOTO
vlan.be	moto80.be
myway.be	motostock.net
automagazine.be	suzuki.be
autoscoot24.be	
autonet.be	
maxipress.be	
carexplorer.com	
plus.be	
mavoiture.be	
nncc.mercedes.be	
automatic-cars.be	
alfaromeo.be	
mobile.de	

Table des matières

Procédure d'appel d'offres des véhicules

Cas visés

Tous les cas habituels d'appels d'offre de véhicules de tourisme, utilitaires, deux roues, caravanes, etc.

Pertes totales techniques et économiques.

Véhicules volés et retrouvés.

Lancement de l'appel d'offre

Lors du lancement de l'appel d'offre, il y a lieu de compléter les rubriques : « Documents du véhicule ».

Durée de la soumission

Une période de 12 jours calendrier est valable dans tous les cas.

Intervention de plusieurs experts

Le véhicule doit être renseigné dans le Journal des appels d'offre. Il le sera par la partie la plus diligente. Si le confrère a déjà renseigné le véhicule dans le Journal, **il y a lieu de recourir à la procédure de récupération des offres du confrère**.

Lors d'un deuxième appel d'offres Informex ou manuel générant une offre supérieure, l'expert prendra en compte le montant de la partie adverse ; il justifiera l'anomalie prix par la valeur A : « Un confrère a effectué un appel d'offres pour le même véhicule ».

Véhicule accidente de faible valeur

Si l'expert estime devoir négocier la vente du véhicule accidenté rapidement en vue de limiter les frais d'entreposage et/ou de dépannage, ou si l'assuré souhaite conserver son véhicule, il en fixe la valeur sans appel d'offre.

L'expert justifiera la clôture anticipée de l'appel d'offres Informex par la valeur F : « Suivant instruction de la compagnie ».

Réception des offres

Il est souhaitable que l'entreposeur, raccordé ou non, soit informé de la mise en vente du véhicule par la procédure prévue à cet effet par Informex.

Vente du véhicule accidente

Toutes les offres ayant été encodées dans le Journal des appels d'offres, le véhicule sera attribué à l'acheteur ayant remis la meilleure offre.

Tables des matières

Soumission

Il est interdit de lancer un appel d'offres sur base d'un DEVIS Informex. L'appel d'offres doit impérativement être fait sur base d'une EXPERTISE Informex.

Dès le lancement des soumissions, l'expert joindra un album photos qui contiendra obligatoirement le document « Appel d'offres : Informex Numéro XXX XXX X » dûment complété (voir page 25).
Ce document sera apposé sur le véhicule accidenté.

Dans le cadre de la loi sur la protection de la vie privée, toute photo de document ou autre qui permettrait d'identifier le propriétaire du véhicule est proscrite.

Statut tva du lese

Il y a lieu de renseigner correctement le statut TVA du lésé, avant la fin de l'appel d'offres (sur base de la facture d'achat, de l'attestation TVA ou tout autre document). Lorsque l'acheteur demande le document TVA, il y a lieu de le lui transmettre.

Documents de bord des véhicules accidentes vendus au profit de la compagnie

Les documents de bord et le carnet d'entretien sont conservés par l'expert et délivrés à l'acheteur après le paiement du véhicule. Les notices d'utilisation peuvent rester dans le véhicule.

Frais de gardiennage et de depannage

Si le véhicule est entreposé chez un réparateur conventionné, il n'y a pas de frais d'entreposage à payer.

Il y a lieu de contrôler et de renseigner les frais de dépannage et/ou de gardiennage éventuels dans le PV d'expertise.

Si les frais de dépannage et/ou d'entreposage sont supérieurs à la valeur du véhicule, il y a lieu de prendre contact avec le gestionnaire.

Paiement des véhicules

Lorsque les fonds reviennent à Ethias :

- Il y a lieu d'appliquer la procédure de paiement des véhicules via Informex ;
- « La procédure de paiement des véhicules » est accessible à l'adresse : www.informex.be.

  Pour une utilisation optimale de la procédure, il y a lieu de compléter valablement les zones de la mission Informex, notamment, les zones « frais de dépannage » et/ou « frais de gardiennage » éventuels.

Lorsque les fonds reviennent au lésé :

- l'expert assistera l'assuré dans ses démarches pour la vente du véhicule accidenté et il ne clôturera sa mission qu'après la vente effective du véhicule.

Table des matières

Appel d'offres : informex numéro ... .

Ce document accompagne le véhicule décrit ci-dessous, l'acheteur vérifie tous les points repris au tableau.

Marque	Année	Type	Immatriculation

Pertes totales suite aux dégâts des eaux ◯ Oui ◯ Non

Pertes totales suite aux dégâts de grêlons ou tempête ◯ Oui ◯ Non

Remarques supplémentaires

Le véhicule sera vendu dans l'état où il se trouve, bien connu de l'acheteur.

Table des matières

Clôture d'une mission informex

La clôture d'une mission Informex n'est possible que si les informations suivantes sont renseignées :

- le numéro de TVA du réparateur, si l'issue est 1 ;
- le numéro de TVA de l'acheteur, si l'issue est P et le sort de l'épave est 1 ou 2 ;
- le type Audatex du véhicule, sauf si l'issue est P et le sort de l'épave est 5 ;
- le type d'expertise ;
- le taux de récupération de TVA du lésé ;
- le lésé bénéficie d'un taux de TVA de 6 % ;
- le type de perte totale et la valeur avant sinistre si l'issue est P ;
- la date de première mise en circulation ;
- le numéro de châssis(1), la puissance et la cylindrée sauf si le type Audatex du véhicule est :
  - *04 : deux roues ;
  - *05 : camion – remorque ;
  - *06 : voiture ;
  - *15 : tracteur agricole ;
  - *20 : autobus – autocar ;
  - *60 : berline/break ;
  - *61 : coupé/cabrio ;
  - *83 : quad ;
  - *93 : tram.

(1) S'il est techniquement possible de clôturer ces missions sans renseigner le numéro de châssis, celui-ci doit bien être renseigné lorsqu'il existe.

Table des matières

Convention d'expertise - Dépassement de plafond

La convention d'expertise prévoit, dans tous les cas de dépassement du plafond de 8 500 EUR, de prévenir la compagnie adverse de l'estimation du coût de la réparation. Cette convention interdit aussi à l'expert direct de clôturer seul son PV si les dommages sont évalués à plus de 25 000 EUR.

L'expert sera attentif aux éléments qui pourraient lui faire penser que le véhicule faisait partie d'un train de véhicule lors du sinistre. (Le véhicule est une remorque ou le véhicule est équipé d'une attache remorque).

Si pour une quelconque raison, l'expert a omis d'avertir la compagnie et s'aperçoit du dépassement de l'un de ces plafonds, au moment de la clôture du rapport, il est impératif de :

1. prévenir d'urgence la compagnie ;
2. demander au réparateur de conserver les pièces remplacées ;
3. ne pas clôturer le PV en convention d'expertise.

Lorsque la mission est confiée, sur la base de la garantie « dégâts matériels » et dans le cadre de la convention d'expertise, et qu'un expert adverse intervient, en cas de dépassement de plafond, le traitement du dossier en « dégâts matériels » ne peut être retardé par le traitement en convention d'expertise.

L'expert demandera, le cas échéant, une mission complémentaire en « dégâts matériels ».

Table des matières

Convention d'expertise

1. Obligations des experts

- Chiffrer le dommage indemnisable suivant les normes belges.
- Photographier les dégâts et en donner une description détaillée.
- Répondre par une argumentation technique à toute demande émanant de sa mandante.

2. Droit de suivre d'expertise

- L'assureur direct mandate son propre expert pour évaluer le dommage au véhicule de son client.
- L'assureur du présumé responsable peut, dans tous les cas, faire suivre l'expertise par son propre expert.
- L'expert adverse ne peut intervenir que si un expert direct a été mandaté et en concertation avec ce dernier.
- Son rôle consiste à suivre les travaux de l'expert direct.
- En aucun cas il ne peut entreprendre des démarches dévolues à l'expert direct.

3. Désignation d'un contre-expert

- Si les dégâts risquent de dépasser le montant du plafond, l'expert direct en informera, sur-le-champ, sa mandante.
- L'expert adverse interviendra au plus tard **7 jours** après le premier contact de son collègue.
- A défaut, l'expert direct pourra clôturer seul, sans pour autant dépasser le plafond des € 25 000,00. L'expert adverse devra répondre dans les **7 jours** à la proposition formulée par l'expert direct.
- A défaut, l'expert direct pourra clôturer seul, sans pour autant dépasser le plafond des € 25 000,00.

4. Clôture du rapport d'expertise

- L'expert direct quand les dégâts sont inférieurs ou égaux au plafond d'expertise (€ 8 500,00).
- L'expert direct avec l'accord de l'expert adverse si les dégâts se situent entre le plafond d'expertise (€ 8 500,00) et le plafond RDR (€ 25 000,00).
- L'expert adverse quand les dégâts sont supérieurs au plafond RDR (€ 25 000,00).

Table de matières

Expertise avant couverture

Ethias souhaite, dans certains cas, que le véhicule de l'assuré fasse l'objet d'un examen avant de couvrir le risque.

Il y a lieu d'être attentif à :

- l'identification et la description du véhicule ;
- la valeur catalogue, la valeur des options et des accessoires de l'époque ;
- la valeur actuelle ;
- l'état général (dégâts antérieurs) ;
- la présence d'un antivol et son fonctionnement ;
- réaliser un jeu complet de photos ;
- faire l'inventaire des clés, télécommandes, cartes, etc.

Les frais de cette expertise sont à charge de l'assuré.

Nous proposons à l'expert de facturer ces missions à un montant maximum de 40,00 EUR TVAC.

Table de matières

Garantie vol

En cette matière, le réparateur et/ou l'expert devra bien entendu être très attentif aux traces d'effraction.

Les traces d'effraction feront l'objet d'une description détaillée.

En cas de **perte totale** suite à un vol :

- il convient de communiquer au gestionnaire un descriptif des dommages qui ont entraîné la perte totale ;
- il convient, lorsque l'effraction est établie, de faire signer l'acte de vente ;
- il convient de prendre contact avec le gestionnaire, afin de connaître le mode d'indemnisation :
  - soit en valeur réelle fixée par l'expert ;
  - soit en valeur agréée fixée par la compagnie.

Le bon sens et une observation pointue peuvent souvent induire de précieuses indications pour le gestionnaire qui orientera alors son dossier vers une enquête plus poussée.

Par ailleurs, l'expert mentionnera dans son rapport si le véhicule est équipé ou non d'un antivol et vérifiera son bon fonctionnement.

En cas de **réparation**

- Les accessoires (seconde monte) feront l'objet d'un amortissement par l'expert.
- Les équipements d'origine seront remplacés au prix du jour.
- Les véhicules dont le numéro de châssis a été falsifié seront déplacés par Ethias Assistance vers le centre CARVAL Poverstraat 75 à 1731 Relegem qui accomplira les formalités en vue de la soumission via Informex.

Table de matières

Arbitrage - Expertise judiciaire

L'expert enverra de toute urgence au gestionnaire, un rapport clair, correct et concis, afin que celui-ci puisse juger de l'opportunité d'entamer une procédure judiciaire ou un arbitrage.

Le gestionnaire informera le service « Conseil Expertise Auto » à l'adresse expertise.auto@ethias.be.

La décision finale revient à la compagnie en accord avec l'assuré.

En cas d'**arbitrage**, le(s) montant(s) fixé(s) par l'expert-arbitre sera (seront) repris dans le rapport d'expertise.

En cas d'**expertise judiciaire**, la mission sera clôturée unilatéralement sur la base du (des) chiffre(s) représentant l'incontestablement dû, en mentionnant dans la rubrique « commentaires » « Clôture unilatérale - procédure judiciaire en cours ».

La procédure d'arbitrage sera préférée à l'expertise judiciaire.

Le compromis de désignation d'expert arbitre sera impérativement signé par le lésé.

Table des matières

Messagerie

Nous souhaitons privilégier la transmission des informations via la messagerie Informex afin d'éviter la manipulation du papier et de réduire les délais.

Il est déconseillé de communiquer les informations par téléphone ou par fax, sauf pour les cas urgents.

Pratiquement, nous souhaitons recevoir par la messagerie :

- tout message intéressant le gestionnaire (voir page suivante) ;
- l'ensemble des éléments de la facture d'achat, en cas de perte totale ;
- les informations relatives au calcul de la perte totale en valeur agréée ;
- les pré-rapports tels que présence de traces d'effraction en vol, constatations anormales, etc.

Nous ne souhaitons pas recevoir les copies de lettres aux réparateurs, aux sinistrés et aux experts.

Un résumé de celles-ci peut être transmis via la messagerie.

Nous ne souhaitons recevoir par la poste que les documents qui ne peuvent parvenir par la messagerie.

Lorsqu'un tel document nous est transmis, il y a lieu de renseigner comme références, celles reprises dans la troisième ligne de la rubrique « Commentaires saisine » de la mission, à la suite du nom et numéro de téléphone du gestionnaire, sous la forme xxxx / xxxxxxx / xx.

Pour utiliser la messagerie, nous vous demandons de renseigner dans la zone « Destination » le numéro d'intervenant **1654** pour ETHIAS et ainsi que le numéro Informex de la mission à laquelle est lié votre message dans la zone « Mission ».

Table des matières

Messages utiles

Les experts peuvent nous envoyer les messages suivants via la messagerie Informex.

1. Rendez-vous fixé le ..... / ..... / .....
2. Malgré deux rappels, le sinistré ne s'est pas manifesté.
   Avez-vous des nouvelles ? Pouvons-nous clôturer notre mission ?
3. Malgré demande de démontage du ..... / ..... / ..... et rappel
   ..... / ..... / ..... nous n'avons pas été recontactés pour réexamen. Avez-vous des nouvelles ?
   Pouvons-nous clôturer notre mission ?
4. Nous avons dû surseoir aux travaux d'expertise parce que .....
5. Nous rappelons au réparateur que nous attendons son devis.
6. Le réparateur ne nous a pas donné de nouvelles malgré le rappel du ..... / ..... / .....
   Pouvons-nous clôturer unilatéralement ?
7. Les dégâts sont importants, une étude comparative est lancée. Nous en exposons les modalités à votre assuré et prendrons position après réception des offres pour le véhicule accidenté.
8. Nous vous confirmons le déclassement ce jour. Nous avons invité l'assuré à contacter nos services et à nous transmettre ses documents.
9. Nous confirmons le déclassement et attendons accord de l'assuré sur notre proposition de valeur avant sinistre de ..... EUR.
10. Nous vous confirmons le déclassement. Ci-après, les renseignements utiles pour le calcul de la valeur contractuelle (voir page 34).
11. Les dégâts au véhicule, environ ..... EUR dépassent le plafond de la convention.
    Merci déjà du suivi.
12. Pouvez-vous nous faire parvenir une copie de la déclaration d'accident ?
13. Une enquête est souhaitable parce que .....
    Nous restons à la disposition de votre inspecteur pour la partie technique de son enquête.
14. Pouvez-vous nous indiquer la raison pour laquelle nous sommes mandatés en CAS ?
15. Pouvez-vous nous informer du montant de l'indemnité dégâts matériels en cas de perte totale ?
16. Pouvez-vous nous faire parvenir une copie de la facture du dépannage ?

Table de matières

Facture d'achat au nom de .....

Date de la facture __ __ - __ __ - __ __ __ __

Base ..... EUR, HORS TVA

Options ..... EUR, HORS TVA

..... EUR, HORS TVA

..... EUR, HORS TVA

..... EUR, HORS TVA

Remise ..... EUR

Taux de TVA ..... %

Montant de la TVA ..... EUR

Accessoires ..... EUR

..... EUR

..... EUR

..... EUR

RENSEIGNEMENT UTILES POUR LE CALCUL DE LA VALEUR CONTRACTUELLE

1ière mise en circulation __ __ - __ __ - __ __ __ __

Dernière mise en circulation __ __ - __ __ - __ __ __ __

Type de carburant ◯ essence ◯ diesel ◯ LPG

Kilomètres au compteur .....

N° de châssis .....

Perte totale confirmée le __ __ - __ __ - __ __ __ __

Acte de vente de l'épave ◯ en attente ◯ reçu ◯ refusé

Dommages supérieurs à la convention ◯ Ja ◯ Neen

Immobilisée ◯ Ja ◯ Neen

Remorquage ◯ Ja ◯ Neen

Assujettissement .....

Accessoires : transfert .....

Accessoires détruits .....

Table des matières

Acte de vente

Le soussigné

Nom .....

Adresse .....

.....

TVA .....

déclare vendre à

Nom .....

Adresse .....

.....

le véhicule .....

marque ..... type .....

châssis n° ..... kilométrage .....

date de première mise en circulation ..-..-....

sinistre le ..-..-....

pour la somme de ..... EUR

montant sans taxe ..... EUR

TVA ..... % uniquement si le vendeur est un assujetti ..... EUR

Total ..... EUR

La TVA éventuelle sera versée au vendeur qui en assurera le transfert à l'administration de la TVA.

Fait à ....., le .....

Signature

Table des matières

Acheteur refusant d'honorer son offre

Un acheteur qui remet une offre via Informex est tenu de l'honorer, comme prévu dans «les conditions générales pour le Journal des appels d'offres ».

Ce document est accessible à l'adresse : www.informex.be.

Lorsqu'un acheteur refuse d'honorer son offre, il y a lieu de lui envoyer un courrier recommandé dans sa langue dont un modèle est présenté à la page 37 du Recueil.

A défaut de réponse positive de l'acheteur dans un délai de 5 jours, il y a lieu de transmettre le dossier au service «Conseil Expertise Auto » avec les documents originaux et de **vendre au 2e offrant**.

Dans le cadre de la convention d'expertise, il y a lieu d'obtenir l'accord du conciliateur de la compagnie adverse avant de vendre l'épave au 2ème offrant.

L'expert réglera les cas litigieux au mieux des 'intérêts d'ETHIAS et transmettra un rapport détaillé au service « Conseil Expertise Auto » à l'adresse expertise.auto@ethias.be à la clôture de sa mission.

INHOUDSTAFEL

Lettre recommandée

Acheteur épave

Recommandée

Dossier Ethias n°
Notre référence :

Date

Madame, Monsieur,

Nous nous référons à l'appel d'offres n° ..... pour lequel vous avez obtenu l'offre gagnante.

Nous vous avons adressé le bon d'enlèvement de l'épave en date du ..... or ce jour, nous constatons que vous ne souhaitez plus honorer votre offre.

OU

constatons que vous n'avez toujours pas honoré votre offre.

Aussi, sans réaction positive de votre part à la date du (date + 5 jours), nous serons contraints d'appliquer les dispositions définies par la compagnie d'assurance Ethias quand l'acheteur ne respecte pas son offre.

A savoir :

- la compagnie sera immédiatement prévenue par nos soins ;
- l'épave sera d'office vendue au second acheteur ;
- la perte subie par la compagnie sera récupérée par toute voie de droit via Maître Bijvoet, désigné à cet effet par Ethias ;
- la compagnie Ethias ne tiendra plus compte de vos futures offres pour la vente de ses épaves.

Copie de la présente est adressée chez Ethias – « Conseil Expertise Auto ».

Entre-temps, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

L'expert

Table des matières

Cas suspects gevallen - Detection

Il est difficile pour un fraudeur, surtout s'il en est à sa première tentative, de tout prévoir jusque dans les moindres détails.

Le talon d'Achille de la fraude réside précisément dans certains détails révélateurs auxquels le fraudeur n'a pas pensé ; ils forment ce que nous avons appelé les « clignotants ».

Agissant pour notre compte, vous êtes pratiquement les seules personnes à voir, dans un délai relativement court, le véhicule sinistré.

Dans l'hypothèse où un dossier se révèle suspicieux, il convient, avant de procéder à la clôture, de **toujours** chiffrer l'ensemble des dommages au véhicule et revendiqués par le lésé.

Il en va de même lorsqu'une partie des dommages seulement se révèle compatible : on distinguera alors, au niveau des montants, l'ensemble des dégâts revendiqués et la partie compatible.

Nous nous permettons dès lors d'attirer votre attention sur l'importance que revêt votre intervention et d'insister sur les contrôles à effectuer, par exemple :

Véhicule volé et retrouvé

- Identification du véhicule.
- Examen du véhicule, tant au niveau mécanique que de la carrosserie. Une attention toute particulière sera apportée à l'examen des traces d'effraction, extérieures mais aussi intérieures, et ce compris les modules TRANSPONDER.

En cas d'accident

- Identification du véhicule.
- Examen des dégâts. En cas de doute, il est important de demander une copie de la déclaration d'accident ou du constat amiable au gestionnaire. Le cas échéant, vous aurez soin de procéder à une reconstitution.
- Vérifier s'il y a eu un dépannage, etc.

Depuis le 1er janvier 2003, et les nouvelles dispositions de la convention RDR, les assureurs doivent mettre tout en œuvre pour permettre à l'expert de réaliser sa mission, en lui communiquant la déclaration d'accident ou tous autres éléments utiles.

En outre, l'expert est tenu de signaler à sa **mandante**, à la **victime** et au **réparateur** l'éventualité d'une **reconstitution**. Cette **proposition** de reconstitution sur laquelle statuera sa mandante sera considérée comme un « clignotant » et, dès lors, les assureurs sont tenus de collaborer étroitement.

La compagnie adverse est tenue de répondre à une demande d'enquête et/ou de reconstitution dans un **délai** de **sept jours ouvrables**.

Elle peut répondre de deux manières :

- soit en mandatant un expert ou un inspecteur en vue de participer à une enquête en commun avec la compagnie demanderesse. Cette dernière, par le biais de son expert et/ou inspecteur, coordonne l'enquête et les deux assureurs veillent au dépôt des constatations des deux experts ou inspecteurs dans un délai de 60 jours à dater de la demande d'enquête ;
- soit en décidant de ne pas mandater d'expert ou d'inspecteur et en laissant l'initiative de l'enquête à la compagnie demanderesse. Elle s'engage, dès lors, à accepter **sans réserve** les conclusions de l'enquête unilatérale de la demanderesse.

Table des matières

Depannage - Assistance

Remorque en cas d'accident

En cas d'accident en Belgique, tous les véhicules, à usage de tourisme et affaires, les véhicules utilitaires ‹ 3,5 T (contrats souscrits par une personne physique) et les motocyclettes, assurés en responsabilité civile chez ETHIAS **bénéficient gratuitement du remorquage** vers un garage.

Ethias Assistance, accessible 24 heures par jour, possède un réseau de plus de 300 dépanneurs en Belgique et peut, de ce fait, garantir une **intervention endéans la demi-heure**.

Afin de bénéficier de cette prestation, il suffit de contacter, soit les Contactcenter Sinistres au numéro de téléphone 04 220 34 00 (voir page 5), soit Ethias Assistance 24 heures par jour au numéro de téléphone 04 220 30 40 en mentionnant :

- les coordonnées de l'assuré, du conducteur et du véhicule accidenté ;
- le plus clairement possible, le lieu du sinistre.

Le véhicule, ainsi pris en charge, sera rapidement **remorqué vers l'atelier du réparateur conventionné**.

Cette procédure a pour but d'accélérer la gestion des dossiers et permet l'application du tiers payant en matière de remorquage.

Table des matières

Orientation des véhicules immobilises vers les réparateurs conventionnes

Lorsque le véhicule accidenté est immobilisé (issue = réparation / perte totale), il y a lieu, dans le chef des divers intervenants Ethias (Contactcenter Sinistres, Assistance, Back Office Sinistres, Bureaux Régionaux, ...), de faire le maximum pour convaincre l'assuré, lors du premier contact suite au sinistre, de faire entreposer son véhicule chez un réparateur agréé.

A cet égard, en cas d'accident en Belgique, tous les véhicules assurés en RC chez Ethias (Particuliers) bénéficient gratuitement du remorquage vers un garage (garantie Mobility).

Pour bénéficier de cette prestation et procéder au remorquage du véhicule, il convient de contacter soit le Contactcenter Sinistres (04 220 34 00) soit Ethias Assistance (04 220 30 40).

L'entreposage du véhicule accidenté chez le réparateur agréé offre toute une série d'avantages :

- le gardiennage est gratuit ;
- l'assuré bénéficie d'un véhicule de remplacement gratuit pendant 6 jours en cas de perte totale dans tous les cas ;
- un meilleur service est rendu au client : automatisation des procédures, suppression ou diminution de la franchise, un plus grand nombre de paiement direct, une assistance en cas de mauvaise réparation, ...

Si par la suite, le véhicule accidenté reste entreposé chez un réparateur non agréé et qu'il est déclaré en perte totale par l'expert, la décision de transférer l'épave chez un réparateur agréé sera évaluée par l'expert.

Certains cas spécifiques ne requièrent pas le transfert de l'épave :

- repiquage de l'appel d'offres Informex en cours de l'expert confrère lorsque plusieurs experts interviennent dans le dossier et que l'expert confrère a déjà lancé les soumissions avec le véhicule visible chez un réparateur non agréé ;
- véhicule spécifique déclassé : camion, engin agricole, moto, scooter, vélo, ... ;
- épave de faible valeur fortement endommagée directement négociée hors soumission par l'expert en compensation du gardiennage ;
- cas des réparateurs non agréés qui ne comptent pas de gardiennage car les assurés sont bons clients chez eux.

Si le transfert de l'épave est décidé par l'expert, il appartient à l'expert, connaissant mieux que quiconque la réalité du terrain, de clarifier au préalable les deux points suivants :

- le montant des frais de gardiennage à avancer ;
- l'identification du réparateur agréé qui accepte le véhicule en dépôt.

Table des matières

Gardiennage

L'entreposage du véhicule est réalisé gratuitement chez les réparateurs conventionnés.

INHOUDSTAFEL

Photos

Dans tous les cas, le réparateur et / ou l'expert réaliseront des photos de qualité :

- du carnet d'immatriculation original ;
- du certificat de conformité original ;
- du certificat original de visite au contrôle technique ;
- du formulaire TVA ;
- du numéro de châssis relevé sur le véhicule ;
- du compteur kilométrique ;
- de l'avant et d'un flanc du véhicule ;
- de l'arrière et de l'autre flanc du véhicule ;
- des dommages (au moins deux clichés représentatifs) ;
- des dommages antérieurs ;
- du pare-brise, s'il présente des dommages.

Dans le cas d'une perte totale, l'expert prendra des photos supplémentaires :

- de la « fiche appel d'offres : Informex Numéro xxx xxx x » apposée sur le véhicule (voir page 25) ;
- du carnet d'entretien ;
- de l'intérieur du véhicule ;
- des ceintures de sécurités,

l'album photos sera inséré dans la mission Informex le plus rapidement possible.

Ethias prend en charge les frais « album photos » d'Informex.

Table des matières

Pour plus d'information

Ethias
rue des Croisiers 24 - 4000 Liège
Tél. 04 220 31 11
Fax 04 220 30 05
www.ethias.be
info@ethias.be

1028/Handleiding voertuigschade FR/mvb/ng • 09/13